

SAMSUNG Care+

FÖRSÄKRINGSSKYDD FÖR MOBILA ENHETER

AVSNITT 1: INTRODUKTION

Välkommen till din Samsung Care+ Försäkring för Olycksfallsskada-, Fukt- och vattenskada och Stöld som tillval (inkluderat skydd beskrivs i ditt Försäkringsbrev).

Försäkringsvillkoren innehåller:

- (i) Vilket skydd som erbjuds genom grupp-försäkringen;
- (ii) Begränsningar av Din försäkring och vad som inte omfattas;
- (iii) Kontaktinformation till Administratören vid klagomål;
- (iv) Kontaktinformation till Administratören eller Agenten i andra avseenden.

[Du uppmanas att läsa dessa Försäkringsvillkor noga och spara dem på en säker plats.](#)

Samsung Care+ är en försäkringsprodukt som skyddar din försäkrade enhet mot Olycksfallsskada-, Fukt- och vattenskada, och i vissa fall även Stöld (inkluderat skydd beskrivs i försäkringsbrevet). Skyddet som erbjuds genom denna försäkring beskrivs mer utförligt i avsnitt 5 av dessa Försäkringsvillkor.

Försäkringsförmånerna tillhandahålls till dig av Samsung Electronics som försäkringstagare i en grupp-försäkring utfärdad av försäkringsgivaren. Grupp-försäkringen har ingåtts till förmån för Samsung Electronics kunder ("Gruppmedlemmar") genom agenten. På grundval av grupp-försäkringen kan en gruppmedlem erbjudas försäkringsförmånerna kostnadsfritt genom gruppanslutning.

AVSNITT 2: DEFINITIONER

Nyckeldefinitioner av termer och uttryck som används i dessa Villkor har följande innebörd.

"Administratör": avser Boltech Device Protection (Ireland) Limited, som administrerar anmälda skador enligt med Villkoren;

"Agent": avser Boltech Digital Insurance Agency (EU) GmbH, Försäkringsgivarens utsedda försäkringsförmedlare. Agentens registrerade företagsadress är Kohlmarkt 8–10, 1010 Wien, med företagsnummer 531434x, samt med registrering i Wien under GISA-nummer 32620474. Agenten verkar som EES-försäkringsförmedlare i Territoriet. Agenten står under tillsyn av Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, Stubenring 1, A-1010 Vienna, Austria;

"Du", **"Dina"**, **"Er"**: den försäkrade som nämns i tillämpligt Försäkringsbrev och som har rätt till försäkringsförmånerna i enlighet med dessa Villkor, oavsett om det är (a) en person som agerar för personligt bruk eller i en yrkesroll, (b) en affärsverksamhet med en företagsadress i Territoriet, eller (c) ett företag med en företagsadress i Territoriet;

Begrepp beskrivna i singular inkluderar definitionen i plural och vice versa. Rubrikerna i dessa Villkor infogas endast för din förståelse och ska inte tillmätas betydelse vid tolkningen av dessa Villkor.

"Ersättningsenhet": avser sådan enhet som framgår av avsnitt 13 i dessa Villkor.

"Fickstöld": att en eller flera kända eller okända personer tar den Försäkrade Enheten med uppsåt att tillgripa sig den, från en ficka på klädsel eller en väska Du bär eller transporterar vid tidpunkten för Stölden;

"Fukt- och vattenskada": plötsliga och oförutsedda (a) skador till följd av oavsiktligt spill av vätska i eller på den Försäkrade Enheten, eller (b) ned sänkning av den Försäkrade Enheten i vätska vilket, i båda

fallen, förhindrar att den fungerar enligt sin avsedda funktion, såvida det inte undantags enligt bestämmelserna i dessa Villkor;

"Försäkrad Enhet": avser den Samsung-enhet som Du köpt och som visas på ditt Försäkringsbrev som försäkrat i enlighet med dessa Villkor;

"Försäkringsbrev": avser det dokument som tillhandahålls med dina villkor, som bekräftar din rätt till försäkringsförmånerna enligt grupp-försäkringsavtalsvillkoren, som skickas till dig elektroniskt. Försäkringsbrevet innehåller din enhets unika information samt vilka försäkringsförmåner du har rätt till;

"Försäkringsgivare": AmTrust International Underwriters DAC, ett försäkringsföretag med organisationsnummer 169384, med huvudkontor på 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irland, <https://amtrustinternational.com/about-us/underwriting/>, som verkar med stöd av reglerna för gränsoverskridande verksamhet i Territoriet. Försäkringsgivaren står under tillsyn av tillsynsmyndighet Central Bank of Ireland (CBI), Central Bank of Ireland, PO Box 559, New Wapping Street, North Wall Quay, Dublin 1, D01 F7X3, Irland, Tel.: (+353)1224 6000, enquiries@centralbank.ie, <https://www.centralbank.ie>, samt under Finansinspektionens tillsyn avseende verksamheten som bedrivs i Territoriet;

"Försäkringstagare": Samsung Electronics är försäkringstagare för grupp-försäkringen;

"Försäkringsvillkor/Villkor": avser dessa villkor för de försäkringsförmåner som du har rätt till enligt grupp-försäkringsavtalet;

"Grupp-försäkringsavtalet" avser det avtal som ingåtts mellan Försäkringsgivaren och Försäkringstagaren, till förmån för Gruppmedlemmarna.

"Ikraftträdandedatum": avser det datum då ditt försäkringskydd träder i kraft enligt vad som framgår i ditt Försäkringsbrev; "Grupp-försäkring-policy" den grupp-försäkring som försäkringsgivaren utfärdar till försäkringstagaren;

"Inbrott": att en eller flera okända personer tillgriper sig den Försäkrade Enheten med uppsåt att tillägna sig den genom att olovligt med våld intränga sig där någon har sin bostad eller i ett motorfordon, som ger upphov till synliga tecken på inbrott;

"Kosmetisk skada": avser, i förhållande till den Försäkrade Enheten (a) Skador som inte påverkar den Försäkrade Enhetens funktionalitet, såsom repor, bucklor, missfärgning och sprickor; eller b) Försämring av batteriet;

"Olycksfall/Olycksfallsskada": plötsliga och oförutsedda utifrån kommande skador på den Försäkrade Enheten som förhindrar att den fungerar enligt sin avsedda funktion, såvida detta inte undantags enligt bestämmelserna i dessa Villkor. Skador på skärmen omfattar fysiska skador, såsom sprickbildning eller krosskador på skärmen, som påverkar den Försäkrade Enhetens funktionalitet och är begränsade till de delar som krävs för att reparera en sprucken eller trasig skärm och bakglaset, såsom en glas- / plastskärm, LCD och sensorerna som är anslutna till skärmen;

"Reparationsanläggning": avser en butikslokal som av Administratören har tillstånd att utföra reparationer av den Försäkrade Enheten;

"Reparationsdepå": en kommersiell reparationsdepå som din Försäkrade Enhet kan skickas till och som av Administratören har tillstånd att utföra reparationer av den Försäkrade Enheten;

"Rån": Rån: att kända eller okända personer olovligt tillgriper sig den Försäkrade Enheten med uppsåt att tillägna sig den om det vid tidpunkten för Stölden har förekommit hot om fysiskt våld. Med våld avses i detta syfte beteende som inbegriper fysiskt våld eller hot som syftar till att skada eller döda en person. Tidpunkten för Stölden har förekommit hot om fysiskt våld. Med våld avses i detta syfte beteende som inbegriper fysiskt våld eller hot som syftar till att skada eller döda en person;

Samsung Electronics": avser Samsung Electronics Nordic AB, Torshamnsgatan 48, 164 40 Kista, Sverige;

"Självrisk": avser det belopp som Du ska betala som en del av framställt försäkringsanspråk enligt dessa Villkor och som framgår i ditt Försäkringsbrev;

“Stöld/Stulen”: betyder:

- (i) Inbrott;
- (ii) Rån; eller
- (iii) Fickstöld;

av den Försäkrade Enheten samt att Stölden rapporteras till polisen för att få ett ärendenummer och till din mobiloperatör för att säkerställa att SIM-kortet spärras i enlighet med bestämmelserna i avsnitt 13 i dessa Villkor;

“Territoriet”: Konungariket Sverige.

“Tillbehör i lådan”: headsetet, batteriladdaren eller andra tillbehör som ingår i den Försäkrade enhetens låda vid köpet;

“Tillbehör som inte finns i lådan”: tillbehör eller annan utrustning i förhållande till den Försäkrade enheten som inte är Tillbehör i lådan;

“Vi”, “Vår” och “Oss”: avser Samsung Electronics, försäkringstagaren, som har tecknat grupp-försäkringsavtalet med försäkringsgivaren till förmån för sina kunder;

AVSNITT 3: VEM FÖRSÄKRINGEN GÄLLER FÖR

Du kan erbjudas detta försäkringsskydd vid försäkringstagarens gottfinnande om:

- (i) Du är och förblir bosatt i Territoriet under hela försäkringsperioden;
- (ii) Är 18 år eller äldre;
- (iii) Du tecknar försäkringsskyddet samtidigt som du köper den försäkrade enheten, eller inom sextio (60) dagar efter köpet;
- (iv) Den Försäkrade Enheten är en äkta Samsung-tillverkad enhet med CE-märke köpt från Samsung Electronics eller en tredje part som är behörig att sälja en sådan enhet i Territoriet (Du kan behöva tillhandahålla bevis på ditt köp); och
- (v) Den Försäkrade Enheten är i gott skick och inte skadad. Den Försäkrade Enheten får inte användas för uthyrning till tredje part under försäkringsperioden.

AVSNITT 4: INGA PREMIER

Försäkringsskyddet tillhandahålls till dig kostnadsfritt med förbehåll för självrisk som anges i Försäkringsbrevet. Självrisk behöver enbart erläggas i händelse av en godkänd skada.

AVSNITT 5: VAD OMFATTAS AV FÖRSÄKRINGEN?

Du är försäkrad för reparation eller utbyte av din Försäkrade Enhet i händelse av:

- (i) Olycksfallsskada;
- (ii) Fukt- och vattenskada; och
- (iii) Stöld, (om inkluderat i Ditt försäkringsbrev) Tillsammans med ovanstående förmåner;

under den försäkringsperiod som anges i ditt Försäkringsbrev, med förbehåll för bestämmelserna i dessa villkor.

Tillbehör i lådan täcks om de skadas i samma händelse som skadade den Försäkrade Enheten.

Tillbehör som inte finns i lådan täcks inte om de inte är en bärbär enhet som specifikt har angetts som en Försäkrad Enhet i ditt Försäkringsbrev.

Under hela försäkringsperioden måste Du vidta rimliga åtgärder (a) för att undvika att en försäkrad händelse inträffar; och (b) för att minska effekten av förlusten eller skadan om en försäkrad händelse inträffar.

AVSNITT 6: FÖRSÄKRINGSPERIOD OCH BEGRÄNSNINGAR

Detta försäkringsskydd tillhandahålls för den period som anges i ditt Försäkringsbrev. Med start från kl. 00:00 på Ikraftträdandedatumet för din försäkring, såvida inte:

- (i) Du har återkallat ditt köp i enlighet med avsnitt 9 i dessa Villkor;
- (ii) Du har avslutat ditt försäkringsskydd i enlighet med avsnitt 10 eller
- (iii) Ditt försäkringsskydd har sagts upp för vår räkning i enlighet med avsnitt 4 eller, 11 i dessa Villkor eller andra Lagstadgade rättigheter till uppsägning eller utträde.

Ersättningsbegränsning

Försäkringen ger dig möjlighet att anmäla ett maximalt antal skadeärenden under den försäkringsperiod som börjar på ikraftträdandedagen, i enlighet med vad som anges i ditt försäkringsbrev.

AVSNITT 7: GEOGRAFISK OMFATTNING

Den Försäkrade Enheten omfattas av försäkringsskydd vid resor över hela världen under en maximal restid på sextio (60) dagar, med förbehåll för eventuella regler om internationella sanktioner.

Observera att Administratören endast kan ersätta ett anspråk när Du befinner dig i Territoriet. Vid vistelse på andra platser informerar Administratören dig om den specifika proceduren som följer vid upprättande av anspråk.

AVSNITT 8: VAD OMFATTAS INTE?

Försäkringen omfattar inte:

- (i) Oavsiktlig förlust av den Försäkrade Enheten;
- (ii) Kostnaden för Självrisk;
- (iii) Kostnader som täcks av tillverkarens garanti eller har ersatts av annan försäkring du omfattas av
- (iv) Förlust eller skada på information, musik, data eller programvara som finns i eller lagras på den Försäkrade Enheten och eventuella kostnader för att ersätta dem;
- (v) Ersättning för eventuella reparationer som Du har utfört utan tillstånd från Administratören;
- (vi) Kostnader eller förluster till följd av att Du inte kan använda din Försäkrade Enhet;
- (vii) Kostnader, förluster och skador till följd av
 - (a) Felaktig användning (avsiktlig eller på annat sätt vårdslös skada på den Försäkrade Enheten);
 - (b) Jordbävning eller andra naturkatastrofer eller katastrofer orsakade av människor, eller
 - (c) Programvara, programmering eller elektroniska virus av något slag;
- (viii) Stöld av den Försäkrade enheten (om inte beskrivet i Ditt försäkringsbrev);
- (ix) Skador som inte påverkar den Försäkrade Enhetens avsedda användning, t.ex. slitage, inklusive Kosmetiska skador;
- (x) Kostnader för sedvanligt underhåll, modifiering, service, inspektion eller rengöring.
- (xi) Kostnader, förlust eller skada om tillverkaren av icke-originalutrustning har utfört reparationer och/eller delar har utförts eller monterats på annat sätt än av ett godkänt auktoriserat Samsung-servicecenter;
- (xii) Kostnader, förluster eller skador till följd av en defekt som är föremål för tillverkarens återkallelse;
- (xiii) Kostnader, förluster eller skador till följd av krig, terrorism, utländska fiendtligheter (oavsett om krig har förklarats eller inte) eller kontaminering genom radioaktiv strålning;
- (xiv) Kostnader, förluster, skador eller defekter om serienummer eller IMEI-nummer har tagits bort, ändrats eller inte kan verifieras;
- (xv) Elektroniskt eller mekaniskt haveri av din Försäkrade Enhet; eller
- (xvi) Försäkrade händelser som inträffade utanför den försäkringsperiod som anges i ditt Försäkringsbrev.

Det kommer inte att finnas något ansvar för Oss att tillhandahålla något försäkringsskydd eller erbjuda någon ersättning om det skulle strida mot någon lag eller förordning som skulle utsätta Oss, Försäkringsgivaren, Administratören, Agenten, moderbolaget eller eventuella ägare för risk till påföljd från tillsynsmyndigheter för någon enligt lag eller förordning.

AVSNITT 9: DIN ÅNGERRÄTT Du har rätt att frånträda din försäkring utan att ange något skäl enligt dessa Villkor under en period av fjorton (14) dagar som har förlängts till trettio (30) dagar från Ikraftträdandedatumet av din försäkring (“Reflektionsperiod”). Reflektionsperioden börjar när Du fått information om beviljad försäkring, men inte innan Du har fått:

- (i) Information om din rätt att avsluta din försäkring;

- (ii) Försäkringsbrevet inklusive Villkoren;

Ditt frånträdande måste tillhandahållas genom någon av de kontaktmetoder som anges i avsnitt 12(iii) och kommer att vara giltigt om det inkommer inom Reflektionsperioden.

AVSNITT 10: DIN RÄTT ATT AVSLUTA DIN FÖRSÄKRING

Du rätt att säga upp din försäkring i enighet dessa villkor:

Din uppsägning av försäkringen måste tillhandahållas genom någon av de kontaktmetoder som anges i avsnitt 12(iii).

AVSNITT 11: FÖRSÄKRINGSGIVARENS RÄTT ATT AVSLUTA FÖRSÄKRINGEN I FÖRTID

- (i) Utan att det påverkar tillämpningen av avsnitten 4 kan ditt försäkringsskydd sägas upp:
- Med fjorton (14) dagars uppsägningstid, om Du grovt har åsidosatt Dina förpliktelser enligt dessa Villkor eller om annan vederbörlig orsak föreligger.
 - (b) Med två (2) månaders uppsägningstid, i den mån detta är nödvändigt för att följa tillämpliga lagar eller förordningar, inklusive eventuella ekonomiska sanktioner som hindrar Oss från att tillhandahålla försäkringsskydd; eller
 - Med omedelbar verkan om Du har informerat Agenten om att Du inte längre har den Försäkrade Enheten till följd av att Du förlorat den eller på annat sätt kasserat den; eller
 - Om gruppförsäkringsavtalet av något skäl avslutas
- (ii) Ditt försäkringsskydd kommer att vara ogiltigt om Du avsiktligt lämnat felaktig information eller om Du avsiktligt lämnat information som lett till att Vi eller Agenten felaktigt bedömde de risker som ska täckas av förmånerna för din försäkring, eller vid oärlighet eller bedrägligt beteende från din sida (eller från någon person som agerar för din räkning) i förhållande till försäkringsskyddet enligt dessa Villkor.

AVSNITT 12: HUR MAN KONTAKTAR ADMINISTRATÖREN OCH AGENTEN

Du kan kontakta Administratören och Agenten enligt följande:

- (i) För anspråk om försäkringsersättning: Skadeavdelningen hos Administratören:

Online portal:	https://se.careplus.co
Email:	support.se@careplus.co
Post:	Boltech DeviceProtection (Ireland) Limited Kholmarkt 8-10, 1010 Wenen, Oosternrijk

- (ii) För klagomål: Kundenservice hos Agenten:

Online portal:	https://se.careplus.co
Email:	complaints.se@careplus.co
Post:	Boltech Device Protection (Ireland) Limited Kholmarkt 8-10, 1010 Wenen, Oosternrijk

- (iii) För återkallande eller avslutande av försäkring: Kontakta Agenten

Online portal:	https://se.careplus.co
Email:	contact.se@careplus.co

Post	Boltech Digital Insurance Agency (EU) GmbH Kohlmarkt 8- 10, 1010 Wenen, Oostenrijk
Tel.	+46850163886

- (iv) För övriga ärenden: Kundenservice hos Agenten:

Online portal/ chat:	https://se.careplus.co
Email:	contact.se@careplus.co
Post:	Boltech Digital Insurance Agency (EU) GmbH Kohlmarkt 8- 10, 1010 Wenen, Oostenrijk
Tel:	+46850163886

AVSNITT 13: HUR MAN FRAMSTÄLLER ANSPRÅK PÅ FÖRSÄKRINGERSÄTTNING

Hur man gör ett stöldanspråk

Om Du behöver göra anspråk måste Du kontakta skaderegleringsavdelningen så snart som rimligen möjligt efter det att Olycksfallsskada eller Fukt- och vattenskada har upptäckts, med hjälp av kontaktoppgifterna i avsnitt 12 (i) dessa Villkor. I ett första steg försöker Administratören lösa problemet genom felsökning. Om Administratören inte kan lösa problemet genom felsökning kommer Administratören bekräfta din giltiga försäkring och omständigheterna kring anspråket. Administratören kan komma att kräva inköpsbevis/kvitto för den Försäkrade Enheten. Administratören kommer att försöka fatta ett beslut om ditt anspråk vid den tidpunkten. Om Administratören behöver ytterligare information meddelar Administratören dig om detta. Du är skyldig att bistå Administratören i utredningen av ditt anspråk och på begäran förse Administratören med alla relevanta dokument och/eller information som Administratören kan begära. Underlåtenhet att göra detta kan påverka din rätt till försäkringsersättning under detta försäkringsskydd i den utsträckning det orsakar Oss skada.

Betalning av Självrisken

Självrisken som anges i Försäkringsbrevet skall betalas till Administratören.

Hur Administratören hanterar ett anspråk avseende Olycksfallsskada Om ditt anspråk godkänns och Administratören fastställer att en reparation av den Försäkrade Enheten är möjlig, kommer Administratören hänvisa dig till en av Reparationsanläggningarna eller be dig att skicka din enhet till en Reparationsdepå. Om en Reparationsanläggning i ditt närområde ska användas kommer Administratören att informera dig om dess plats och ge dig nödvändig information för att underlätta reparationen. Om skadan täcks av denna försäkring kommer Administratören att reglera kostnaden för reparationen direkt, när det är möjligt, annars kommer Administratören att ersätta dig för kostnaden för reparationen utförd av Reparationsanläggningen. Om en Reparationsdepå ska användas kommer Administratören att förklara processen för dig vid tidpunkten för anspråket och ordna med leverans och retur. Före leverans måste Du se till att alla åtkomstbegränsningar på den Försäkrade Enheten (t.ex. lösenord, Google läs på den Försäkrade Enheten, fingeravtrycks-ID, ansiktigenkänning) har inaktiverats så långt det är praktiskt möjligt. Om skadan täcks av denna försäkring kommer Administratören att ordna med reparation av din Försäkrade Enhet. Om Administratören inte kan reparera den Försäkrade Enheten ordnar Administratören så att en Ersättningsenhet tillhandahålls dig. I sådana fall kommer den ursprungliga Försäkrade Enheten att bli Administratörens egendom och kommer inte att returneras till dig. Om Administratören fastställer att skadan som har uppstått inte motsvarar den skada som anspråket gäller eller om Administratören inte kan komma åt den Försäkrade Enheten på grund av ett lösenord eller andra åtkomstbegränsningar, kommer den Försäkrade Enheten att returneras till dig oreparerad eller förstörd på din begäran.

Ersättning

Om ditt anspråk godkänns och Administratören fastställer att den Försäkrade Enheten inte kan repareras kommer Administratören att

ordna med byte av den Försäkrade Enheten med, efter Administratörens val, en ny eller renoverad artikel av samma eller liknande specifikation. Om Du informeras om detta på en Reparationsanläggning, vänligen kontakta Administratören för att ordna din ersättning. Om ditt anspråk godkänns före kl. 18.00 måndag till fredag kommer en Ersättningsenhet att levereras under nästa arbetsdag till en adress i Territoriet som Du har angett. Om Du framställer ett anspråk efter kl. 18.00 en fredag eller lördag kan Du förvänta dig att Ersättningsenheten levereras inom två arbetsdagar. Längre leveranstider kan gälla om en tidigare leveranstid är omöjlig på grund av omständigheter utanför Administratörens rimliga kontroll. Om Du inte är tillgänglig för att ta emot leveransen på datum eller tid för förväntad leverans, schemalägger Administratören i överenskommelse med dig ett annat leveransdatum inom rimlig tid utan ytterligare kostnad. Om Du missar även denna leverans kan Du komma att faktureras för de rimliga kostnader som uppstår vid försök att efter detta tillfälle leverera enheten till dig. Om Du skickar en Försäkrad Enhet med defekt till Administratören som en del av ett anspråk om enhetsbyte blir den Försäkrade Enheten Administratörens egendom som behåller enheten och raderar alla personuppgifter från den.

Returnera din Försäkrade Enhet

Om Administratören kan hämta din Försäkrade Enhet vid leveransen av Ersättningsenheten kommer Administratören att meddela dig det vid tidpunkten för ditt anspråk och Du måste ha enheten redo för upphämtning.

Garanti för reparationerna

En tre (3) månaders garanti kommer att erbjudas för reparationerna av den Försäkrade Enheten. Du måste kontrollera att den Försäkrade Enheten efter reparation är fullt fungerande. Informera Administratören omedelbart om enheten fortfarande har ett fel. Administratören kan då be dig att kontakta samma Reparationsanläggning eller Reparationsdepå som utförde den första reparationen.

Ansvar för Dina data och appar

Varken Vi, Försäkringsgivaren eller Administratören ansvarar för lagringen av några av Dina uppgifter, inklusive personuppgifter som lagras på den Försäkrade Enheten under reparationen. Vi rekommenderar att Du gör en säkerhetskopia av Dina personuppgifter och Dina appar innan Du lämnar eller skickar den Försäkrade Enheten till Reparationsanläggningen eller Reparationsdepån. Du måste ta bort SIM-kortet och eventuella minneskort innan Du lämnar in eller skickar den Försäkrade Enheten.

Om Du vill dra tillbaka ditt anspråk på försäkringsersättning Om Du vill dra tillbaka ditt anspråk efter att åtgärder för att reglera skadan har vidtagits, vänligen kontakta Administratörens skadeavdelning med hjälp av informationen i avsnitt 12 (i) ovan. Om Du trettio (30) dagar efter att Du framställt ett anspråk inte har försett Administratören med din Försäkrade Enhet eller inte gjort den tillgänglig för upphämtning för reparation eller utbyte, kan den ersättning som annars skulle ha betalats till dig sättas ned efter vad som är skäligt med hänsyn till omständigheterna.

Om Du vill dra tillbaka ditt anspråk på försäkringsersättning Om Du vill dra tillbaka ditt anspråk efter att åtgärder för att reglera skadan har vidtagits, vänligen kontakta Administratörens skadeavdelning med hjälp av informationen i avsnitt 12 (i) ovan. Om Du trettio (30) dagar efter att Du framställt ett anspråk inte har försett Administratören med din Försäkrade Enhet eller inte gjort den tillgänglig för upphämtning för reparation eller utbyte, kan den ersättning som annars skulle ha betalats till dig sättas ned efter vad som är skäligt med hänsyn till omständigheterna.

AVSNITT 14: KUNDSERVICE OCH KLAGOMÅL

Vårt mål är att leverera en okomplicerad, rättvis och snabb tjänst. Om det finns något tillfälle då denna tjänst eller försäkringen enligt Villkoren inte uppfyller Dina förväntningar, vänligen kontakta Agenten via kontaktuppgifterna i avsnitt 12 (ii) Ange ditt namn och ditt IMEI eller serie-nummer för din Försäkrade Enhet för att hjälpa Agenten att hantera ditt ärende skyndsamt.

Agenten kommer att kontakta dig för att bekräfta ditt klagomål och förklara klagomålsförfarandet och låta dig veta när Du kan förvänta dig ett fullständigt svar. Om detta tar längre tid än förväntat kommer Agenten att hålla dig uppdaterad om förloppet.

De flesta av Våra kunders ärenden kan lösas snabbt men ibland behövs mer djupgående bedömningar. Agenten kommer att behandla din begäran så snabbt som möjligt och under alla omständigheter inom fjorton (14) dagar från det datum då Agenten mottog ditt klagomål.

Utöver att kontakta Agenten har Du som konsument alltid möjlighet att kontakta Allmänna Reklamationsnämnden ("ARN") för en icke-bindande bedömning av ärendet. Agenten kommer att ge fullständig information om hur Du gör detta i det slutliga svarsbrevet.

Allmänna Reklamationsnämnden kan kontaktas på följande sätt:

Postadress: Allmänna Reklamationsnämnden
Box 174, 101 23 Stockholm,
Sweden
Telefon: +46 8 508 860 00
E-post: arn@arn.se
Webbadress: <https://arn.se>

Alternativt finns möjlighet att kontakta Agentens övervakande myndighet genom följande kontaktvägar:

Postadress: Beschwerdestelle über Versicherungsvermittler im
BMDW, Bundesministerium für Digitalisierung und
Wirtschaftsstandort
Stubenring 1, 1010 Vienna,
Abteilung IV/1, Austria, Stefan Trojer
Telefon: +43 1-71100/805782
E-post: stefan.trojer@oesterreich.gv.at
Webbadress: oesterreich.gv.at

Det finns även möjlighet att rikta klagomål till The Financial Services and Pensions Ombudsman på Irland:

Post: The Financial Services and Pensions Ombudsman
Lincoln House,
Lincoln Place,
Dublin 2,
D02 VH29
Tele: +353 1 567 7000
E-post: info@fspo.ie
Online: www.fspo.ie

Du har även möjlighet att få vägledning av Konsumenternas Försäkringsbyrå och Konsumenternas Bank- och Finansbyrå som kan kontaktas på följande sätt:

Postadress: Konsumenternas Försäkringsbyrå
Box 24215, Karlavägen 108,
104 51 Stockholm, Sweden
Telefon 0200-22 58 00
Webbadress: <https://www.konsumenternas.se>

Försäkringsgivaren är ett irländskt försäkringsbolag. Utöver det klagomålsförfarande som anges ovan kan alla tvister mellan dig och Försäkringsgivaren, om båda parter är överens, hänskjutas till en skiljeman. Om parterna inte kan enas om sitt val av skiljeman kan Irlands advokatsamfund bli ombett att nominera en advokat med erfarenhet av försäkringsrätt. Skiljeförfarandet kommer att vara bindande och genomförs enligt skiljedomslagen från 2010. Kostnaderna för skiljeförfarandet kommer att vara enligt skiljemannens bedömning. Om försäkringsskyddet har ingåtts online kan Du också använda Europeiska kommissionens plattform för tvistlösning online

(ODR) med hjälp av följande länk: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Detta förfarande påverkar inte din rätt att vidta rättsliga åtgärder. Lika som andra tvister kan Du även kontakta en offentlig domstol för att få ditt fall prövat. Kontakta i sådana fall närmaste tingsrätt om Du vill veta mer om hur Du ska gå tillväga. Ett informationsblad med detaljerade förklaringar av klagomålsproceduren/överklagandeförfarandet kan begäras.

AVSNITT 15: ÖVERLÅTELSE AV DIN FÖRSÄKRING

Denna försäkring kan inte överföras till någon annan person eller enhet (förutom en Ersättningsenhet som tillhandahålls enligt dessa Villkor förutsatt att denna är av samma eller liknande specifikation som den Försäkrade Enheten som byts ut).

AVSNITT 16: ALLMÄNNA VILLKOR

(i) Tillämplig lag

Dessa Försäkringsvillkor omfattas av lagen i Territoriet. Svensk domstol kommer att ha exklusiv jurisdiktion i förhållande till eventuella tvister som rör ditt försäkringsskydd, inklusive dessa Villkor, med förbehåll för när parterna har underkastat sig ett bindande skiljeförfarande enligt avsnitt 14 i dessa Villkor.

(ii) Bedrägeri

Om något anspråk enligt denna försäkring är bedrägligt eller är avsett att vilseleda, eller om några vilseledande eller bedrägliga medel används av dig eller någon som agerar för din räkning för att erhålla en förmån enligt denna försäkring, kan din rätt till förmån enligt denna försäkring komma att upphöra, dessa Villkor kan komma att annulleras och Vi, Försäkringsgivaren eller Administratören kommer att ha rätt att vidta rättsliga åtgärder för att återkräva eventuella förmåner som betalats och kostnader som uppstår som ett resultat av ett sådant bedrägligt eller vilseledande agerande.

(iii) Du måste sanningsenligt svara på all efterfrågad information vid tecknandet av försäkring enligt dessa Villkor eller om Du framställer en begäran om att ändra ditt försäkringsskydd. Alla osanna eller vilseledande uppgifter Du framställer kan påverka giltigheten av din försäkring, eventuella förmåner som tidigare tillhandahållits dig och möjligheten att göra ytterligare anspråk.

(iv) Försäkringsgivaren är rättsligt skyldiga att förhindra bedrägerier. Information om din försäkringsansökan och eventuella anspråk Du gör kan utbytas mellan Försäkringsgivare för att förhindra bedrägliga anspråk.

AVSNITT 17: DUBBELFÖRSÄKRING

Du måste informera Administratören om förekomsten av andra försäkringar som ingåtts med andra försäkringsgivare som täcker den Försäkrade Enheten för samma anspråk. Du kan, efter eget gottfinnande, välja vilken försäkringsgivare Du vill framställa ditt anspråk hos.

AVSNITT 18: LAGSTADGADE RÄTTIGHETER

Detta försäkringsskydd påverkar inte Dina lagstadgade rättigheter, inklusive skydd som tillhandahålls enligt tillverkarens lagstadgade garanti för din Försäkrade enhet för förlust orsakad av ett tillverkningsfel eller återkallande av din Försäkrade enhet där defekten eller återkallandet inträffar under tillverkarens garanti.

AVSNITT 19: AGENT OCH ADMINISTRATÖR

Ditt försäkringsskydd har arrangerats åt dig av Agenten, Försäkringsgivarens försäkringsförmedlare. Vid försäkringsförmedling i Sverige står Agenten även under tillsyn av Finansinspektionen avseende den distributionsverksamhet som sker i Sverige. Finansinspektionen kan kontaktas på följande sätt:

Postadress: Finansinspektionen, Box 7821, 103 97, Stockholm

E-postadress: finansinspektionen@fi.se

Telefonnummer: 08-408 980 00 Webbadress: www.fi.se Agenten står också under Konsumentverkets tillsyn, från vilket Du kan söka

vägledning. Konsumentverket kan kontaktas på följande sätt:

Postadress: Konsumentverket/KO, Box 48, 651 02, Karlstad

E-postadress: konsumentverket@konsumentverket.se

Telefonnummer: 0771-42 33 00

Webbadress: www.konsumentverket.se

Förmånerna enligt Dina Försäkringsvillkor administreras av Agenten och Administratören på uppdrag av Försäkringsgivaren, som har full behörighet att agera för Vår eller för Försäkringsgivarens räkning i samband med administrationen av Dina Villkor. När dessa Villkor hänvisar till att Försäkringsgivaren fattar ett beslut eller genomför ett åtagande, inkluderardetta Administratören och Agenten. Du kan kontakta Administratören och Agenten med hjälp av informationen i avsnitt 12.

AVSNITT 20: ÄNDRINGAR I DINA UPPGIFTER

Du måste informera Administratören om alla ändringar av Dina uppgifter som används i dessa Villkor och i ditt Försäkringsbrev.

AVSNITT 21: SPRÅK

All kommunikation med dig kommer att vara på svenska.

AVSNITT 22: VID KONFLIKT MELLAN VILLKOR OCH FÖRSÄKRINGSBREV Vid inkomplexens mellan dessa Villkor och ditt Försäkringsbrev ska dessa Villkor ha företräde.